



Universidade Federal do Rio de Janeiro
Centro de Ciências Jurídicas e Econômicas
Faculdade de Administração e Ciências Contábeis
Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação



Priscilla de Jesus Aleixo Jardim

ESTUDO DE VIABILIDADE: Implantação de Tecnologia de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa

Rio de Janeiro

2011

Priscilla de Jesus Aleixo Jardim

ESTUDO DE VIABILIDADE: Implantação de Tecnologia de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Nadir Ferreira Alves
Coorientadora: Ana Maria Ferreira de Carvalho

Rio de Janeiro

2011

PRISCILLA DE JESUS ALEIXO JARDIM

ESTUDO DE VIABILIDADE: Implantação de Tecnologia de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação (CBG/FACC), da Universidade do Rio de Janeiro, como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

BANCA EXAMINADORA

Aprovado em: ____ / ____ / ____

Prof^ª. Nadir Ferreira Alves – UFRJ
Mestre em Ciência da Informação pelo IBICT/UFRJ
Orientadora

Prof^ª. Ana Maria Ferreira de Carvalho – UFRJ
Mestre em Ciência da Computação pela Universidade Federal Fluminense (UFF)
Coorientadora

Prof^ª. Ana Maria Senna – UFRJ
Mestre em Ciência da Informação pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT / UFRJ)
Professora convidada

Prof^ª. Maria Irene da Fonseca e Sá
Mestre em Engenharia de Sistemas e Computação (UFRJ)
Professora convidada

AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Universo por conspirar para que meus sonhos se tornem realidade; por minha vida ser enriquecida a cada dia com pessoas, fatos e experiências que me impulsionam ao caminho do autoconhecimento e da minha verdadeira vocação.

À minha maravilhosa mãe Coeli de Jesus Farias Aleixo que acredita no meu potencial e fornece-me grande força, por seu carinho e acolhimento nas horas que mais preciso e especialmente por ter contribuído para a formação da pessoa que sou hoje.

Ao meu querido amigo Liladhar Ramchandra Pendse que foi fonte de inspiração para que eu adentrasse nessa interessante profissão. Seu exemplo de profissionalismo, dedicação, perspicácia, empreendedorismo, integridade e retidão estão sempre comigo. Quero seguir os passos deste grande homem.

Às queridas professoras Ana Maria Ferreira de Carvalho e Nadir Ferreira Alves pela orientação, atenção, acolhimento ao meu projeto, incentivo e constante disponibilidade para esclarecer minhas dúvidas. Com certeza foi uma parceria que eu adorei estabelecer.

*"O valor das coisas não está no tempo em que elas duram,
mas na intensidade com que acontecem.
Por isso existem momentos inesquecíveis,
coisas inexplicáveis e pessoas incomparáveis".
(Fernando Pessoa)*

JARDIM, Priscilla de Jesus Aleixo. **Estudo de Viabilidade:** Implantação de Tecnologia de Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa. 2011. 36f. Trabalho apresentado como requisito para aprovação na Disciplina Projeto Final II. Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação. Universidade Federal do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2011.

Apresenta-se proposta de projeto com foco no Estudo de Viabilidade da implantação do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no setor Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa (CEHFL), que pertence ao Hospital Federal da Lagoa (HFL). O projeto surgiu de uma necessidade real diagnosticada no fluxo de trabalho diário, onde a busca de documentos e informações é precária e demorada. A problemática aumenta, pois os documentos manuseados (folhas) estão desgastados pelo tempo e sua disposição em pastas nas estantes ocupa um considerável espaço do setor. Existe então uma preocupação em como ficará este material para posteridade e como a contínua produção de novos documentos afetará o departamento comprometendo a sua armazenagem. Mediante tais justificativas, a melhor opção de solução para este caso, seria a implantação de ferramentas GED mais adequadas a tal situação. A metodologia a ser seguida consiste em levantamento bibliográfico para embasamento teórico e o Estudo de Viabilidade, onde serão levantados dados importantes para a implementação do projeto.

Palavras-chave: Gerenciamento Eletrônico de Documentos. Estudo de Viabilidade. Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa. Documento. Gestão de Documentos. Projeto.

LISTA DE TABELAS

Principais ferramentas de GED	16
Volume anual de documentos do Centro de Estudos	22

LISTA DE SIGLAS

CE - Centro de Estudos

CEHFL – Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa

CNRM – Comissão Nacional de Residência Médica

CONARQ - Conselho Nacional de Arquivos

CRM – Conselho Regional de Medicina

GED - Gerenciamento Eletrônico de Documentos

HFL – Hospital Federal da Lagoa

INPS - Instituto Nacional de Previdência Social

NERJ – Núcleo Estadual do Rio de Janeiro

RM – Residência Médica

SIPAR – Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	10
1.1 Justificativa: a Problemática Apresentada	11
1.2 Objetivos.....	11
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	12
2.1 O Documento	12
2.2 O Documento Arquivístico	14
2.3 Gestão de Documentos	14
2.4 Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED	15
2.5 Estudo de Viabilidade: a Implementação do Projeto.....	17
2.6 O Novo Perfil do Bibliotecário	18
3 METODOLOGIA.....	20
3.1 Levantamento Bibliográfico para a Fundamentação Teórica.....	21
3.2 Levantamento da Situação Documental e Infraestrutura do Setor	21
4 MODELAGEM DOS PROCESSOS.....	23
5 LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES DE GED.....	26
6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS.....	27
6.1 Gestão Documental.....	28
6.2 Infraestrutura Tecnológica – <i>Hardware</i>	28
6.3 Infraestrutura Tecnológica – <i>Software</i>	29
6.4 Recursos Humanos	29
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
REFERÊNCIAS	32
APÊNDICE – ESQUEMAS COM A MODELAGEM DOS PROCESSO DO CEHFL.....	34

1 INTRODUÇÃO

Esta explanação consistirá numa apresentação do Projeto cujo foco será o Estudo de Viabilidade da Implantação do Gerenciamento Eletrônico de Documentos (GED) no setor Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa (CEHFL) que pertence ao Hospital Federal da Lagoa (HFL).

Situando melhor o ambiente: um pouco da história do Hospital Federal da Lagoa e do Centro de Estudos¹. No início da década de 50 (1951), numa iniciativa para atender aos funcionários do Grupo Sul América, foi construído um prédio que abrigaria um hospital. Mais tarde, em 1958, já com as obras findadas, o hospital é colocado à venda pela Instituição Larragoiti dona do Grupo Sul América. Em 1962 o Instituto de Aposentadoria e Pensões dos Bancários compra o hospital com a autorização do presidente João Goulart, então, neste mesmo ano é inaugurado o hospital dos bancários. Em 1967 é criado o Instituto Nacional de Previdência Social (INPS). Tal instituto absorve todos os Institutos de Aposentadorias e Pensões, dessa forma o hospital passa a fazer parte do governo federal e ganha o nome de Hospital Geral da Lagoa. O Centro de Estudos foi fundado em 1964 e em 1970 começa a funcionar oficialmente a Residência Médica.

O Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa fica situado no edifício anexo do Hospital Federal da Lagoa e dele fazem parte a secretaria, a biblioteca e dois auditórios. Este setor existe para salvaguardar a documentação de todos os estudantes ou profissionais residentes da área de saúde que passaram pelo Hospital Federal da Lagoa para fazerem residência, estágio, internato ou pós-graduação. As áreas da saúde que o Hospital possui são: Medicina, Enfermagem, Nutrição, Farmácia, Fonoaudiologia e Técnica em Radiologia. Além da guarda de documentos comprobatórios, o CEHFL promove eventos/atividades científicas que visam à troca de conhecimento entre os profissionais da área de saúde (funcionários do HFL e esporadicamente convidados de outras instituições hospitalares).

O estudo de viabilidade irá levantar as necessidades do setor e apontar algumas soluções disponíveis no mercado para Gerenciamento Eletrônico de Documentos que poderão vir a ser utilizadas no futuro. Neste estudo são investigados a viabilidade da implantação do GED mediante a tecnologia disponível, os impactos produzidos pela mudança no processo de trabalho e os recursos humanos disponíveis para execução deste projeto.

¹ A fonte de consulta utilizada foi a Intranet do HFL

1.1 Justificativa: a Problemática Apresentada

Este projeto surgiu de uma necessidade real diagnosticada no fluxo de trabalho diário, onde observamos que a recuperação dos documentos é feita de maneira precária e demorada. Todos os documentos são guardados em pastas em ordem alfabética, sendo estas classificadas por ano. Temos documentos desde a época que se iniciou a Residência Médica no hospital (1970). O volume de documentos é grande, pois ao todos temos 120 pastas. Procurar uma informação às vezes é uma tarefa árdua, principalmente as mais antigas, pois temos que manusear cuidadosamente folhas de papel que já se encontram desgastadas pelo tempo. Além disso, como ficará esta informação no decorrer dos próximos anos? Não temos cópia de segurança desse material. Pensando nesses problemas uma solução de GED poderia ajudar no gerenciamento desses documentos, trazendo benefícios como: melhor eficiência na busca dos documentos, menos tempo para a localização dos mesmos e liberação crescente do espaço onde ficam as estantes com as pastas contendo os documentos. Desta forma Gerenciamento Eletrônico de Documentos² é conceituado como a tecnologia que provê um meio de facilmente armazenar, localizar e recuperar informações existentes em documentos e dados eletrônicos, durante todo o seu ciclo de vida. Outra questão importante de frisar é a preocupação com a preservação desse material, como não será mais manuseado com tanta frequência, poderá ser melhor preservado.

1.2 Objetivos

Objetivos Gerais:

- 1) Avaliar preliminarmente o acervo documental do CEHFL para adequá-lo às demandas da contemporaneidade que exigem presteza, precisão, organização e preocupação com o desperdício de material e tempo.
- 2) Apresentar as ferramentas de GED mais viáveis para a organização e a gestão da informação visando sua recuperação.

² Definição adaptada do Gartner Group. Disponível em: <<http://www.gartner.com/technology/it-glossary/enterprise-content-management.jsp> . Acesso em: 09 out. 2011.

Objetivo Específico:

1) Indicar problemas na rotina de trabalho do Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa que consiste em: busca e recuperação de documentos demorada, falta de espaço para alocar tantas pastas e a preservação futura do material que já se encontra danificado pelo tempo e uso e a duplicidade de informação.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 O Documento

Em primeiro lugar, antes de se tratar sobre qualquer forma de gestão da documentação e gerenciamento eletrônico de documentos, é importante sabermos um pouco sobre do que é documento.

Segundo o Dicionário Brasileiro de Terminologia Arquivística elaborado pelo Conselho Nacional de Arquivos (CONARQ), órgão colegiado vinculado ao Arquivo Nacional³ documento é uma unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato. A natureza do documento pode ser impressa ou eletrônica e sua principal finalidade é registrar a informação.

Conforme Russo (2010, p. 40) uns dos pioneiros na conceituação de documento foi Paul Otlet, um advogado belga que se preocupou em levar a literatura científica ao conhecimento de todos. O conceito de Otlet sobre documento, se estendeu do livro para a revista, o jornal, a peça de arquivo, a estampa, a fotografia, a medalha, a música, o disco, o filme, e até a outras amostras e espécimes, com três dimensões e, eventualmente, em movimento. Este conceito de documento veio unir entidades até então separadas em virtude do suporte físico.

Para Paes (1997, p.29) a classificação dos documentos é feita conforme suas características, forma e conteúdo, sendo assim eles podem ser classificados segundo o gênero e a natureza do assunto. Em relação ao gênero eles podem ser: escrito ou textuais, cartográficos, iconográficos, filmográficos, sonoros, microográficos e informáticos. Enquanto que em relação à natureza do assunto, os documentos podem ser ostensivos ou sigilosos.

³Disponível em: <http://www.conarq.arquivonacional.gov.br/Media/publicacoes/dicionrio_de_terminologia_arquivstica.pdf>. Acesso em: 09 out. 2011.

Para entender a movimentação dos documentos é necessário ter noção de um dos conceitos mais importantes da Arquivística que é a Teoria das Três Idades. Essa teoria foi definida por Jean-Jacques Valette como sendo as três idades dos arquivos: corrente, intermediária e permanente. Paes (1997, p.21) traz as seguintes definições para estas três fases:

Arquivos de primeira idade ou correntes: são constituídos de documentos em curso ou consultados frequentemente, conservados nos escritórios ou nas repartições que os receberam e os produziram ou em dependências próximas de fácil acesso. Arquivos de segunda idade ou intermediários: são constituídos de documentos que deixaram de ser frequentemente consultados, mas cujos órgãos que os receberam e os produziram podem ainda solicitá-los, para tratar de assuntos idênticos ou retomar um problema novamente focalizado. Não há necessidade de conservá-los próximos aos escritórios. Arquivos de terceira idade ou permanente: são constituídos de documentos que perderam todo o valor de natureza administrativa, que se conservam em razão de seu valor histórico ou documental e que constituem os meios de conhecer o passado e sua evolução.

No Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa a maior parte dos documentos são textuais impressos. Somente os documentos referentes à Residência Médica estão digitalizados de forma rudimentar e não foram indexados, eles encontram-se arquivados em um *pendrive* e no disco rígido de um dos computadores. Ainda se tratando desses documentos, não existe nenhuma tabela de temporalidade e destinação para orientar o tempo de guarda dos mesmos. Por tabela de temporalidade entende-se de acordo com o CONARQ (2001):

A tabela de temporalidade é um instrumento arquivístico resultante de avaliação, que tem por objetivos definir prazos de guarda e destinação de documentos, com vista a garantir o acesso à informação a quantos dela necessitem. Sua estrutura básica deve necessariamente contemplar os conjuntos documentais produzidos e recebidos por uma instituição no exercício de suas atividades, os prazos de guarda nas fases corrente e intermediária, a destinação final – eliminação ou guarda permanente –, além de um campo para observações necessárias à sua compreensão e aplicação.

Cabe ressaltar que mesmo não existindo uma tabela de temporalidade no Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa, a seleção dos documentos é feita de maneira empírica. Desta forma, estabelecer um tratamento formal aos documentos, usando uma tabela de temporalidade e observando a questão das três idades é uma sugestão importante para ser implantada no setor. Embora contendo estas falhas, tais documentos são considerados arquivísticos.

2.2 O Documento Arquivístico

Segundo menciona Rondinelli (2005, p.46,47) buscando como referência o Comitê de Documentos Eletrônicos do Conselho Internacional de Arquivos (CIA), o documento arquivístico seria:

A informação registrada, independente da forma ou do suporte, produzida ou recebida no decorrer da atividade de uma instituição ou pessoa e que possui conteúdo, contexto e estrutura suficientes para servir de evidência dessa atividade.

Ainda para haver um esclarecimento maior, Duranti (1998 apud RONDINELLI, 2005, p.47) diz que:

O documento é definido como “evidência”, como os diplomatas tradicionais fazem, porque a diplomática foi feita para olhar os documentos retrospectivamente, como fonte de prova de fatos que precisavam ser demonstrados. Entretanto, os mesmos diplomatas, quando definindo documentos em relação à sua natureza, determinada no momento da sua criação, e não com o propósito de crítica diplomática, os chamam de “instrumentos” (instrumenta, meios para executar ações), não de evidência”.

O documento arquivístico é fonte de prova, como nos diz Duranti; mas não a prova em si. Os documentos arquivísticos têm características como autenticidade, naturalidade, inter-relacionamento e unicidade.

2.3 Gestão de Documentos

Embora o setor estudado não se configure como um arquivo; para melhor fundamentação, pegaremos emprestadas algumas definições na área da Arquivística dando uma maior visibilidade desse projeto.

Mais uma vez utilizando a conceituação adotada pelo CONARQ⁴, Gestão de Documentos é definida como um conjunto de procedimentos e operações técnicas referentes à produção, tramitação, uso, avaliação e arquivamento de documentos em fase corrente e intermediária, visando sua eliminação ou recolhimento. O termo Gestão de Documentos também pode ser chamado de Administração de Documentos e na sua versão em Inglês de *Records Management*.

⁴ Fonte de consulta igual da nota anterior supracitada. A fonte original desta definição é a Lei Federal nº 8.159 de 08 de janeiro de 1991, Art. 3º.

Luciana Duranti (1994b) *apud* Rodrigues (2006) define cinco qualidades para um arquivo ou seus documentos. São elas: unicidade, cumulatividade, organicidade, imparcialidade e autenticidade. A unicidade vai abordar a conservação do caráter único do documento. A cumulatividade diz que os documentos não são colecionados e sim acumulados, naturalmente, no curso das ações, de maneira contínua e progressiva. Organicidade define que o conjunto de documentos resulta em um todo orgânico cujas partes são inter-relacionadas de modo a fornecer o sentido do conjunto. A imparcialidade refere-se à capacidade dos documentos de refletirem fielmente as ações do seu produtor (a verdade administrativa dos documentos). E por último a autenticidade seria a manutenção da integridade.

2.4 Gerenciamento Eletrônico de Documentos - GED

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED - é um conjunto de tecnologias que permitem gerenciar a informação documental durante o seu ciclo de vida. (SANTOS; CHARÃO; FLORES, 2006). Do conceito acima, é possível estabelecer alguns princípios básicos do GED (BALDAM; CAVALCANTI; VALLE, 2002, p. 32):

Possui modo de gerenciamento e visualização de documentos em formato digital, seja digitalizado (escaneizado), em processador de texto, planilha, CAD, etc. [...] Utiliza necessariamente computadores; Não são sistemas restritos somente a documentos acabados no estágio final de aprovação ou com destino ao arquivo. São sistemas que, dependendo de sua necessidade, podem controlar o documento desde a sua criação.

O Gerenciamento Eletrônico de Documentos converte informações de texto, voz e imagens para a forma digital. Funciona com *softwares* e *hardwares* específicos e utiliza as mídias ópticas, em geral, para armazenamento. Um sistema GED usa a tecnologia da informática para capturar, armazenar, localizar e gerenciar versões digitais das informações dentre elas: Voz – informações geradas de forma verbal, tais como atas de reunião, aprovações verbais etc. Texto – informações normalmente mais formais, vão de cartas a contratos, planilhas, manuais, etc. Imagem – informações que não podem ser representadas nas formas anteriores: mapas, fotografias, assinaturas, etc. (VARGAS, 2005).

O GED pode trazer para a empresa um melhor gerenciamento de seus documentos, possibilitando maior precisão na recuperação, rapidez, controle e segurança. Dependendo da característica de cada documento será necessária a implementação de uma ou mais tecnologias GED para uso no setor ou organização solicitante. Dessa forma é preciso

conhecer a funcionalidade e aplicação de cada uma delas para selecionar qual a melhor solução que se adapte às necessidades de cada organização. É no estudo de viabilidade que se realiza o levantamento de dados da instituição (as tecnologias já presentes) e tecnologias a serem implementadas, para se ter a noção qual (quais) ferramentas GED serão utilizadas e instaladas. Isso tudo é feito em parceria com a equipe multidisciplinar da organização, visando soluções mais condizentes com a disponibilidade financeira e infraestrutura presente.

Foram consultados vários autores para definição das principais ferramentas de GED, e conforme a tabela abaixo, expõem-se algumas delas.

Tabela1 - Principais ferramentas de GED

FERRAMENTAS	DESCRIÇÃO
<i>Document Imaging</i>	Usado normalmente para documentos prontos que não sofrerão mais alterações; trabalha com imagens;
<i>Document Management</i>	Permite o controle do documento desde o momento da criação até o seu respectivo descarte.
<i>Engineering Document Management System (EDMS)</i>	Sistema de gerenciamento de documentos técnicos, como: plantas, relatórios, listas de materiais, normas de qualidade, etc.
<i>Image Enable</i>	O objetivo geral deste tipo de aplicação GED é anexar documentos a programas diversos que precisam de documentos junto ao processo do qual ele faça parte.
<i>Enterprise Report Management/ Computer Output to Laser Disk (ERM/COLD)</i>	Gerencia relatórios oriundos de sistemas legados da corporação. Esses relatórios podem possuir às vezes milhares de páginas que podem ser tratadas com um único documento, de maneira mais automatizada e de fácil consulta.
<i>Forms Processing</i>	São tecnologias aplicáveis na captura de dados de formulários, normalmente produzidos exclusivamente para este fim.

Tabela adaptada dos Autores: Baldam; Cavalcanti; Valle (2002, p. 42-45)

Em referência a contribuição de CONCEIÇÃO (2007, p.61), este menciona que o uso das ferramentas de GED pode proporcionar incontáveis aplicações com recursos que promovem qualidade ao tratamento da informação documentada e/ou registrada. As tecnologias de GED

proporcionam facilidades e controles que seriam muito trabalhosos sem o uso de uma ferramenta semelhante. Contribuem para estabelecer um ambiente comum a determinadas tarefas, pois, os usuários acessam a uma base de dados única, evitando redundância de informação e garantindo que esta esteja sempre disponível e acessível onde necessária.

2.5 Estudo de Viabilidade: a Implementação do Projeto

Este trabalho consiste na execução de um projeto, pautando-o em levantamento bibliográfico adequado à proposta. A implantação de solução de ferramentas GED no setor Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa se configura como a implementação de um projeto e como tal, apresentará um ciclo de vida. Dinsmore e Silveira Neto (2005, p. 137) definem projeto como: “[...] um esforço temporário realizado para criar um produto ou serviço único, diferente de alguma maneira de todos os outros produtos e serviços. Possui início e fim definidos, utiliza recursos, é dirigido por pessoas e obedece a parâmetros de custo, tempo e qualidade.” O ciclo de vida desse projeto consistirá nas diversas fases do mesmo, são elas: a fase de iniciação, a fase de planejamento, a fase de execução e a fase de encerramento. Na fase inicial identificam-se as necessidades, a viabilidade, nomeia-se a equipe responsável, o cronograma inicial, análise do problema que resultou a idéia do projeto e as metas e objetivos a serem alcançados. Na fase de planejamento ocorre a programação do projeto em si, incluindo o detalhamento das metas e objetivos, dos recursos humanos necessários, do tempo disponível, dos marcos que deverão ser alcançados em cada fase, do sistema de comunicação envolvido, enfim o plano do projeto como um todo. Na fase de execução ocorre o cumprimento das atividades planejadas, nesta ocasião observam-se os prazos para conclusão e possíveis redefinições e correções do necessário, sempre tendo como base o objetivo inicial. Na fase de encerramento são concluídas as atividades do projeto, realocando os recursos humanos, desligando os envolvidos e elaborando relatórios com os resultados finais do projeto.

O estudo de viabilidade é uma das etapas da fase inicial que muitas vezes é negligenciada e possui fundamental importância para o sucesso de um projeto. Busca-se neste estudo levantar os fatores de risco, os custos, os objetivos, as estratégias, os benefícios, a viabilidade tecnológica, as fontes de apoio do projeto, o retorno esperado, entre outros. De acordo com Dinsmore e Silveira Neto (2004, p. 46) “O estudo investigará a exequibilidade, modos de alcançar objetivos, opções de estratégia e metodologia e preverá os prováveis resultados,

riscos e consequências de cada curso de ação.” Ainda mencionando a contribuição de Dinsmore e Silveira Neto (2004, p.47,48 e 49), estes autores expõem 14 aspectos que um estudo de viabilidade precisa contemplar; são eles: Dados existentes, escopo (objetivos e premissa), esboço de estratégia, análise financeira (fatores externos), análise financeira (base do projeto), avaliação de retorno sobre o investimento e o esforço, avaliação de riscos, fontes de apoio do projeto, avaliação tecnológica, análise política, avaliação de impacto ambiental, avaliação de impacto sociológico e identificação de interessados (*stakeholders*), estrutura gerencial (administração do projeto), recursos do projeto.

Geralmente, em um estudo de viabilidade existe uma pessoa responsável por este levantamento, que deve ser qualificada para tal. Há também situações dependendo da complexidade do estudo, que é necessário a contratação de uma equipe de especialistas. Na opinião de Dinsmore e Silveira Neto (2004, p.50):

O tipo de projeto e a natureza da atividade determinarão a composição da equipe e a seleção de seus membros. Se a avaliação basear-se em um corpo de conhecimento concreto, na lógica e experiência sobre, por exemplo, uma autoestrada, a construção de um *shopping center* ou um projeto de maquinário, a equipe de estudo quase certamente incluirá um engenheiro com a devida experiência nos processos envolvidos.

No Estudo de Viabilidade do Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa, como trata-se da implantação de solução de ferramentas GED conforme necessidades do setor, o levantamento e condução do projeto serão feitos por profissionais de Biblioteconomia e Tecnologia da Informação. A priori, devido a sua simplicidade, profissionais de outras áreas não serão alocados. Também não será abordado o Estudo de Viabilidade em toda sua complexidade, tendo este trabalho se detido em alguns pontos.

2.6 O Novo Perfil do Bibliotecário

As mudanças são demais acentuadas na contemporaneidade, as novas tecnologias da informação trouxeram uma necessidade de constante atualização e proatividade; eis a era da informação com todas suas delícias e desafios. Tudo mudou com o advento da informática, a forma de olharmos o mundo, de nos relacionarmos, de comprarmos, de estudarmos e especialmente a forma de trabalharmos. No mundo do trabalho, as exigências atuais lançam questionamentos de qual perfil de profissional a sociedade demanda, qual tipo de profissional está sendo formado nas Universidades do país e qual seu espaço no mercado de trabalho.

Questionamentos estes pertinentes também a área de Biblioteconomia, cuja mudança resultante foi impactante. Será que este profissional da informação está se adequando aos novos desafios? No antigo perfil tradicional, o Bibliotecário estava voltado para a gestão documental e o acervo era sua principal preocupação. Era simplesmente um profissional da informação limitado ao espaço físico da unidade de informação, cujo serviço prestado resumia-se basicamente a administração dos suportes informacionais. Hoje, precisa ser um profissional dinâmico e com competência em informação para atender as necessidades de seus clientes, assim como conhecer a empresa para qual trabalha e expandir sua atuação além do espaço físico da empresa (pensar em termos de rede). Colaborando com esta idéia Marchiori (1996 apud VALENTIM, 2000, p. 107) diz:

O desenvolvimento das tecnologias da informação, “eliminando” as paredes das bibliotecas e disponibilizando informações abrigadas em sistemas distantes, de modo quase instantâneo, foi o grande argumento utilizado para exigir do profissional, além de um corpo de conhecimentos especializados na área do tratamento da documentação, outros conhecimentos e habilidades para gerência de informações em suportes e locais diversificados. Além dessas, outras características profissionais e pessoais passaram a ser fundamentais: ser curioso, proativo, criativo, voltado para o cliente e principalmente, dedicado ao acesso às informações.

O Bibliotecário do século XXI precisa ter em mente uma finalidade básica: Conseguir a informação certa, através de pesquisa em fontes certas, para o cliente certo, com um mínimo de tempo possível e a um custo justificável. Este é o novo perfil que o Bibliotecário deve abraçar. Para isto os cursos estão reformulando seus currículos, incluindo disciplinas de gestão, incutindo a interdisciplinaridade e colocando à reflexão o novo papel deste profissional na sociedade.

E por falar em gestão, saber gerir torna-se um diferencial para qualquer profissional da informação que quer assegurar sua fatia no mercado. No caso da Biblioteconomia esta questão é urgente, visto a grande tendência da entrada de outras áreas em atividades que tradicionalmente seriam executadas por Bibliotecários. Além dos afazeres ditos tradicionais, a gestão da informação abre as portas da profissão para atividades mais estratégicas e de valor agregado. Segundo Valentim (2000, p. 115):

As habilidades e conhecimentos para o desempenho das tarefas gerenciais de sistemas de informação são e serão cada vez mais necessárias. No entanto, este gerente deverá apresentar o perfil de um líder, pois, as duas facetas são imprescindíveis e complementares. O bibliotecário, que possuir um perfil empreendedor como proposto acima, poderá expandir seu campo de atuação, participando de várias fases do processo de geração e transferência da informação.

A área de GED, por exemplo, pouco explorada pelo Bibliotecário, oferece caminho amplo de atuação; visto que as empresas cada vez mais precisam organizar suas informações de maneira estratégica e nem sempre sabem qual a melhor maneira. E nada melhor que um profissional como o Bibliotecário para ter a visão completa de todos os processos que envolvem a implantação de serviços de Gestão Eletrônica de Documentos. Assim como esta, outras áreas gerenciais ligadas à Inteligência Competitiva e Gestão da Informação e do Conhecimento. Valentim (2000, p. 116) reforça essa questão:

Todas as oportunidades de trabalho estarão abertas para o bibliotecário que possuir um projeto de vida profissional onde a educação continuada seja meta permanente. Nenhum currículo universitário fornece tudo o que é necessário saber assim como nenhum curso de pós-graduação conterà todo o saber e atualização necessários para uma carreira bem-sucedida em tempos de mudanças rápidas e irreversíveis. O perfil ideal do profissional bibliotecário é contingencial ao ambiente e à sociedade onde atua, o que significa que, traçar um perfil é delinear as possibilidades de desempenho e crescimento pessoais e profissionais.

Neste projeto, o bibliotecário já atua com perfil de gestor; mostrando que os conhecimentos acadêmicos adquiridos na área de Gestão de Unidades de Informação abrem sua visão e expande seu universo de atuação profissional. As habilidades tradicionais não são descartadas, elas são complementadas e ampliadas, se ajustando as novas demandas tecnológicas e informacionais, fazendo do bibliotecário também um gestor.

Enfim, estão abertas as possibilidades...

3 METODOLOGIA

Toda pesquisa é estruturada levando em consideração sua metodologia, ou seja, é necessário indicar quais procedimentos foram adotados na investigação. Neste trabalho a pesquisa foi definida como pesquisa aplicada, exploratória, bibliográfica e baseada em estudo de caso. Sob o ponto de vista da natureza da pesquisa, Silva (2001, p.20) em sua contribuição, classifica pesquisa aplicada como: “aquela que objetiva gerar conhecimentos para aplicação prática dirigidos à solução de problemas específicos. Envolve verdades e interesses locais.” Silva (2001, p. 21) também define sob o ponto de vista de seus objetivos que uma pesquisa é exploratória quando:

visa proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Envolve levantamento bibliográfico; entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; análise de exemplos que estimulem a compreensão. Assume, em geral, as formas de Pesquisas Bibliográficas e Estudos de Caso.

A mesma autora explicita que sob o ponto de vista dos procedimentos técnicos a pesquisa pode ser bibliográfica quando: “elaborada a partir de material já publicado, constituído principalmente de livros, artigos de periódicos e atualmente com material disponibilizado na Internet.” E ainda como estudo de caso quando: “envolve o estudo profundo e exaustivo de um ou poucos objetos de maneira que se permita o seu amplo e detalhado conhecimento.”

A metodologia deste trabalho se divide em 2 partes, que são; sua primeira parte composta por levantamento bibliográfico para a fundamentação teórica e segunda parte composta pelo Estudo de Viabilidade, dividido em levantamento documental, infraestrutura do setor e apresentação dos resultados.

3.1 Levantamento Bibliográfico para a Fundamentação Teórica

O levantamento bibliográfico foi explanado na fundamentação teórica, na sessão anterior. Buscou-se usar nesta pesquisa autores cujos trabalhos fossem de relevância nas áreas abordadas. Tal relevância é atribuída ao número de citações feitas dos mesmos em vários materiais informacionais. Por exemplo, os autores Baldam, Cavalcanti e Valle apresentam conceitos sobre o Gerenciamento Eletrônico de Documentos; Dinsmore e Silveira Neto referem-se ao Gerenciamento de Projetos; Paes, Rodrigues e Rondinelli abordam a temática de Arquivo e Gerenciamento Arquivístico; entre outros que também foram importantes neste trabalho.

3.2 Levantamento da Situação Documental e Infraestrutura do Setor

Para este estudo, o levantamento documental foi feito somente em relação aos documentos comprobatórios e salvaguardados dos residentes, internos, estagiários e pós-graduados que foram registrados pelo Centro de Estudos no período que fizeram sua formação profissional no hospital. Considerando que o volume de documentos e número de pastas são grandes, para a amostragem utilizada neste trabalho foi estipulada a verificação da periodicidade de 5 em 5 anos em ordem decrescente a partir de 2010, conforme apresentado na tabela. Sendo assim, as pastas com documentos que foram contados corresponderam aos anos de 2010, 2005, 2000, 1995 e 1990. Este critério de periodicidade foi baseado no período de credenciamento das especialidades de Residência Médica que é feito a cada 5 anos. Durante este processo, podem ocorrer desligamentos de especialidades e surgimento de outras credenciadas, fato que pode modificar o volume e fluxo dos documentos; como nota-se pelos dados apresentados na tabela.

Além dos documentos ligados mais diretamente ao processo de Residência Médica, fazem parte das atividades desenvolvidas no Centro de Estudos outros documentos, como por exemplo os enviados e recebidos de setores do Hospital Federal da Lagoa, os pareceres da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM), entre outros, que não foram alvo deste projeto nesta primeira fase de estudo.

Existem outras pastas que não serão contempladas nesta pesquisa, como por exemplo, as pastas dos documentos enviados, dos recebidos, dos pareceres da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM), da frequência dos residentes e outros.

Os dados abaixo referem-se a contagem feita nas pastas dos documentos dos residentes, estagiários, internos, pós-graduados dos respectivos anos.

Tabela 2 – Volume anual de documentos do Centro de Estudos

Ano	2010	2005	2000	1995	1990
Nº de folhas encontradas nas pastas	233	280	500	278	409

Nota-se que nos anos de 2000 e 1990 houve uma alteração grande no número de documentos arquivados, mas pela análise das pastas, verificou-se que o fato ocorreu por não haver nenhum critério sobre o tipo documental a ser arquivado, sendo o mesmo feito de forma aleatória.

Sendo documentos arquivísticos, os documentos salvaguardados no Centro de Estudos, são fontes de prova e têm como características a autenticidade, a naturalidade, o inter-relacionamento e a unicidade.

Atualmente o arquivamento dos documentos dos residentes é feito em pastas, com a identificação do ano e assunto. Fazem parte do mobiliário para arquivamento 1 armário de madeira com gavetas móveis, 2 armários de aço com duas portas (fechados) e 1 estante de madeira com duas portas e prateleiras, por serem fechados, tais armários dificultam a visualização e a manipulação das pastas pelos funcionários do Centro de Estudos.

Um sistema GED pressupõe o uso de softwares específicos, computadores, impressoras e escâneres. O CE possui alguns desses equipamentos que, dependendo da solução implantada, poderão ser aproveitados ou não no projeto. Procedeu-se, então, o levantamento de

infraestrutura tecnológica do CE, onde foram identificados uma impressora jato de tinta⁵ colorida com capacidade de impressão de 8 páginas por minuto (ppm), com resolução de 600x600 dpi; e uma multifuncional (impressora, copiadora e escâner) com resolução de digitalização de 600 a 1200 dpi e com capacidade de impressão de 26 ppm e resolução de até 4800x9600 dpi. Esta multifuncional está apresentando problemas técnicos com a função de impressão. Encontram-se também no setor dois computadores com as seguintes configurações:

I) Processador Intel Celeron, 2.26GHz; 1024MB de memória RAM; 2 discos rígidos com capacidades de 20 e 40GB, um leitor/gravador de DVD; e um leitor de CD, teclado, mouse e monitor LCD 17"; sistema operacional Microsoft Windows XP.

II) Processador AMD Sempron 3000+, 1.8GHz; 1024MB de memória RAM; 1 disco rígido com capacidade de 80GB; Placa de vídeo que suporta a resolução máxima de 1280x1024 e 32bits de cores, com teclado, mouse e monitor LCD 17". Sistema operacional Microsoft Windows XP.

O CE possui, atualmente, uma equipe composta por dois funcionários, responsáveis pela execução de todas as tarefas, sendo que um funcionário possui pouca habilidade no uso de sistemas computacionais.

Para melhor detalhamento das necessidades do Centro de Estudos identificamos alguns processos de trabalho, fundamentais para este estudo os quais apresentamos a seguir.

4 MODELAGEM DOS PROCESSOS

A modelagem dos processos é importante ferramenta para se observar como são os fluxos documentais e informacionais de uma instituição ou setor. Justifica-se efetuar a modelagem de processos antes da implantação de GED para observar metodologicamente o fluxo dos documentos, onde o sistema GED poderia melhorar a execução do trabalho evitando o uso excessivo de papel, agilizando a execução das tarefas, padronizando e diminuindo custos. Para definir melhor o que seria um processo, será usada a definição de Zarifian (1999 apud PAIM, 2009, p. 100) que diz:

⁵ Essas informações foram obtidas no site dos equipamentos: HP e Epson

Processo é uma cooperação de atividades e recursos distintos voltados à realização de um objetivo global, orientado para o cliente final, que é comum ao processo e ao produto/serviço. Um processo é repetido de maneira recorrente dentro da empresa. A um processo correspondem um desempenho, que formaliza o seu objetivo global (nível de qualidade, prazo de entrega); uma organização, que materializa e estrutura transversalmente a interdependência das atividades do processo durante sua duração; uma co-responsabilidade dos atores nessa organização com relação ao desempenho global; uma responsabilidade local de cada grupo de atores ao nível de sua própria atividade.

Ou seja, podemos dizer que processos são o que as empresas fazem. Davenport (1993 apud PAIM, 2009, p. 101) define um processo como uma ordenação específica de atividades de trabalho através do tempo e do espaço, com um início, um fim e um conjunto claramente definido de entradas e saídas: uma estrutura para a ação. Quer seja uma empresa privada ou pública, os processos estão inseridos no seu dia-a-dia; eles são a própria organização em movimento. E no Centro de Estudos vamos examinar quais processos estão envolvidos.

Na análise feita no CEHFL buscou-se mapear os processos relacionados diretamente com as atividades ligadas à residência médica para, a partir deles, descrever e observar os respectivos fluxos documentais. A identificação desses fluxos auxiliará nas decisões que deverão ser tomadas quando da implantação dos sistemas de gerenciamento eletrônico de documentos. Sendo assim, os processos identificados no CEHFL e que são objetos desse estudo são: registro no CEHFL do candidato aprovado no concurso de residência médica; confecção e atestado de frequência mensal do residente; e emissão de certificado de conclusão da residência médica.

Cabe ressaltar que fazem parte da rotina administrativa do CEHFL outros processos que não serão objeto desse estudo, como, por exemplo, o credenciamento, recredenciamento de clínicas para residência médica; organização de eventos na área da saúde e de interesse das clínicas médicas; emissão de declaração aos residentes, etc.

Abaixo, estão descritos os 3 processos que serão considerados nesse estudo e cujos esquemas gráficos ou fluxogramas encontram-se nos apêndices A, B e C, facilitando assim o entendimento das rotinas descritas.

I – Registro do candidato aprovado no concurso de Residência Médica.

Nesse processo o candidato aprovado no concurso de residência médica entrega no CEHFL o documento com seus dados e a área de especialização da Residência Médica (RM), emitido pelo Núcleo Estadual do Rio de Janeiro (NERJ). O documento é assinado por um dos

diretores do Centro de Estudos, a via assinada é devolvida ao candidato e a via com seus dados é arquivada no CEHFL. Para fins de cadastro o candidato preenche uma ficha de cadastro (para o setor de pagamento); ficha de identificação e termo de compromisso da Residência Médica. Juntam-se a essas fichas as fotocópias dos documentos entregues pelos residentes que são: a carteira do Conselho Regional de Medicina (CRM), CPF, identidade, diploma, duas fotos 3x4, comprovante de vacinação.

Todos esses documentos são organizados e arquivados em pastas suspensas individuais, para fins de consulta e emissão de declarações, durante o período de residência.

Faz parte do processo de cadastramento a confecção da carteira de identificação do residente no hospital com uma das fotos entregues. A outra foto é anexada à ficha de Identificação do residente que fica em pasta no CEHFL.

O processo de credenciamento do residente é o principal processo realizado no Centro de Estudos, ele geralmente acontece no início do ano nos meses de Fevereiro e Março, após realização do concurso pelo NERJ (levando em consideração até 2 reclassificações), sendo que a partir do próximo ano (2012) acontecerá em Março somente.

II – Confecção de frequência mensal da RM

Nesse processo trabalha-se com um modelo de documento a partir do qual são emitidas as fichas de frequência que são entregues nas secretarias ou diretamente para os chefes de especialidades. Essas fichas são devolvidas ao CE com informações sobre as frequências dos residentes. A partir dessas informações um funcionário do CEHFL registra a descrição do documento no Sistema Integrado de Protocolo e Arquivo (SIPAR), posteriormente repassa a informação para a direção geral do hospital que a enviará ao NERJ.

III - Emissão de certificado de conclusão de Residência Médica

Esse processo tem início com a checagem da lista dos prováveis residentes que irão concluir a RM. Posteriormente, por meio de acesso ao sistema da Comissão Nacional de Residência Médica (CNRM), gera-se o número de identificação que será atribuído ao certificado daquele residente concluinte. Dando seguimento ao processo, há a confecção dos certificados que ficarão à disposição daqueles residentes que estiverem, em suas pastas de assentamento, com todos os documentos exigidos no momento do credenciamento. No caso em que houver

pendência de algum documento o residente será notificado e o certificado só será disponibilizado após o cumprimento das exigências.

5 LEVANTAMENTO DE SOLUÇÕES DE GED

O mercado de GED oferece inúmeras soluções de *software*. Por meio de pesquisa na Internet, observando as especificações disponibilizadas no site, foram destacadas as empresas que distribuem software, levando em consideração a compatibilidade com os formatos de arquivo já existentes e mais utilizados.

No caso do CE, cujos arquivos são compostos por um grande volume de documentos em papel e parte dele em formato digital, as soluções GED mais adequadas são a *Document Imaging* e a *Document Management*.

A partir dessas considerações foram selecionadas, entre as várias soluções encontradas por meio da pesquisa aos sites das empresas, 3 soluções, consideradas viáveis, em função de facilidade de obtenção de informações no site, facilidade de manuseio e manutenção, critérios adotados para essa avaliação. Vale ressaltar que para a decisão final será necessário fazer uma consulta às empresas e promover demonstrações do *software* com mais detalhes de uso.

A primeira opção é o *software* Folder 245 Plus, da empresa Folder 245⁶ que atua no mercado desde 1996. Dentre as características do *software*, aquelas que vão ao encontro das necessidades do projeto são a disponibilidade de solução *Document Imaging* e a *Document Management*, conversão automática para JPEG ou TIFF (padrão de formato de imagem), instalação e configuração de base de dados local ou em arquitetura cliente/servidor. Outras características interessantes são a criação automática de páginas HTML e a interligação entre documentos e "sites" através de *hiperlinks*, que permitirão no futuro utilizar a interface web para acesso ao sistema de gerenciamento eletrônico de documentos. Pode-se consultar o manual no endereço: <http://www.lab245.com.br/base/Manuais/U10.pdf>.

A segunda opção escolhida foi o software E2doc, desenvolvido pela empresa Estec Tecnologia em Informática⁷, fundada em 1999. Segundo informações obtidas no site, este

⁶ Endereço eletrônico da empresa: <http://www.lab245.com/portugues>. Acesso em 05 nov. 2011

⁷ Endereço eletrônico da empresa: <http://www.estec.com.br/index.php>. Acesso em 05 nov. 2011

software se apresenta como uma opção mais completa, pois além de também oferecer soluções *Document Imaging* e a *Document Management*, utiliza banco de dados Access, Mysql, Sql Server e Oracle; capacidade para mais de 100 milhões de documentos; visualização arquivos TIF, JPG, BMP, PDF, MSOffice e outros; permite múltiplas configurações do *scanner*, entre outras funcionalidades. Segurança com restrições de acesso aos documentos. Controle de auditoria. Controle de versão e revisão dos documentos, função *check-in/check-out* e *Interface* intuitiva, Facilidade integração com outros sistemas e Assinatura Digital (própria e padrão ICP-Brasil).

A terceira opção escolhida foi o software Alfresco 4⁸ que é gratuito e apresenta plataforma aberta (alternativa de código aberto). A Companhia Alfresco possui nível internacional, foi fundada em 2005 e atualmente dispõe de um número significativo de clientes espalhados por mais de 40 países. Seu software abarca soluções de *Document Imaging* e *Document Management*, tendo com diferencial ser a primeira plataforma aberta para publicações em canais sociais como: *YouTube*, *Facebook*, *Linkedin*, *Twitter*, *Flickr* e *SlideShare*; ou seja o usuário pode publicar conteúdos estando em um destes canais.

Todas estas opções de soluções GED possuem viabilidade de expansão, para que ao longo do tempo sejam gerenciados um volume e fluxo maior de documentos, sem prejudicar o funcionamento do sistema como um todo.

6 APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

A partir do estudo e das observações quanto ao funcionamento do CEHFL e o mapeamento de alguns processos que fazem parte da rotina administrativa do centro de estudos ligadas à residência médica, constatou-se que a gestão documentária é precária, necessitando de reestruturação e automatização que tornarão, a guarda e a preservação dos documentos mais adequados; os processos e a recuperação da informação mais eficientes, entre tantos outros benefícios que irão melhorar o atendimento do centro de estudos ao residente.

A seguir, serão apresentados os resultados desse estudo e as soluções propostas preliminarmente para viabilizar a implantação de gestão eletrônica e documentos no CEHFL.

⁸ Endereço eletrônico: <http://www.alfresco.com/es/> Versão em Espanhol. Acesso em: 05 Nov. 2011

6.1 Gestão Documental

Em relação à gestão dos documentos, constatou-se que pela definição concedida pelo CONARQ usada neste trabalho; a eliminação e o recolhimento dos documentos no CEHFL são feitos de maneira deficiente. Isto devido à própria falta de uma gestão documental, onde não existe padronização e uma diretriz que oriente quais os documentos devem ser eliminados e quais devem ser recolhidos e permanentes. Este aspecto pode ser melhor entendido se observamos a Tabela 2 – Volume anual de documentos do Centro de Estudos, onde nos anos de 1990 e 2000 houve uma grande variação do volume documental, sem justificativa; mostrando que a falta de padronização na relevância do documento pode prejudicar a busca pela informação, além de ocupar o espaço físico com excessivas pastas, sem necessidade.

O que poderia ser feito para melhorar? A elaboração de uma tabela de temporalidade, criar padrões de arquivamento e classificação das pastas e a implantação das ferramentas GED com *Document Imaging* e *Document Management* inicialmente no local com a possibilidade de expansão para o uso em rede incluindo a gestão de outros setores. Colocar estantes abertas para que no arquivamento as pastas classificadas possam ser vistas.

6.2 Infraestrutura Tecnológica – *Hardware*

Mediante o Estudo de Viabilidade, constatou-se que, após a implantação da gestão documental, o Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa precisará fazer algumas mudanças para implantar um projeto bem-sucedido de GED no setor. Deverá estar contemplado no projeto a atualização dos computadores e impressoras disponíveis atualmente no setor, tendo em vista que mesmo para as atividades atuais esses equipamentos já apresentam uma configuração insuficiente, havendo, inclusive equipamentos com defeito, como é o caso da multifuncional que não executa a função de impressão. Para a implantação desse projeto serão necessários computadores com maior capacidade de processamento e de armazenamento de dados para adequarem-se ao novo serviço.

No caso do legado em papel, será necessária a aquisição ou a locação de equipamentos de digitalização de alto volume que permitirão a rápida inclusão dos documentos hoje em papel, no sistema de gestão eletrônica. Algumas empresas que fornecem a solução de *software* de GED também oferecem o serviço de digitação do arquivo ou o aluguel dos equipamentos compatíveis com o volume documental e o prazo para digitalização. Em relação à

multifuncional para digitalização, a sugestão é a aquisição de marcas como Canon, Kodak ou Panasonic que são conceituadas no mercado e possuem vários modelos disponíveis para escolha.

A especificação adequada dos hardwares necessários deverá ser feita por profissionais de tecnologia da informação, que deverão fazer parte da equipe do projeto.

6.3 Infraestrutura Tecnológica – *Software*

Neste projeto, propõe-se, inicialmente, a digitalização de todos os documentos relacionados à residência médica, atualmente arquivados em papel, para, posteriormente, organizar as imagens desses documentos junto aos documentos que já nasceram no formato digital e, assim, proceder com gestão eletrônica desses documentos por meio de software específico. Para isso serão utilizadas as soluções *Document Image* e *Document Management*. Há várias opções de software com essas funcionalidades no mercado. Nesse trabalho foram apresentadas duas soluções proprietárias e uma gratuita de código aberto que, baseado nas especificações disponíveis nos seus respectivos sites, podem atender às necessidades deste projeto. Mas, é importante ressaltar que para a escolha da solução mais adequada, serão necessárias avaliações mais detalhadas, por meio de contato com a empresa desenvolvedora e/ou fornecedora dos *softwares*, demonstrações de uso, licenças demo etc, sempre com a participação e colaboração de profissionais de tecnologia da informação do CEHFL, que deverão fazer parte da equipe de implantação do projeto.

As questões relacionadas à segurança da informação também deverão ser observadas nas soluções GED, assim como a criação de políticas de *backup* dos dados. Nas soluções apresentadas neste trabalho, apenas uma - Estec Tecnologia em Informática - deu destaque as características relacionadas à segurança da informação, mas nas avaliações posteriores essas informações poderão ser confirmadas.

6.4 Recursos Humanos

Importante ressaltar a necessidade da integração dos profissionais das áreas da secretaria do CEHFL, do setor de informática e da biblioteca para uma boa coordenação e divisão das

atividades deste projeto, além do estudo conjunto na customização da ferramenta. Precisa ser avaliado se o número de funcionários nestes setores é suficiente ou haverá necessidade de contratação de pessoal, considerando a disponibilidade de tempo que a equipe terá dentro do seu horário de trabalho para viabilizar o projeto. Há certamente uma necessidade de capacitação e treinamento para todas as etapas no qual poderá ser desmembrado este trabalho.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Muitas empresas, especialmente as públicas, ainda não dão a devida importância à Gestão de Documentos; perpetuando uma rotina de trabalho desordenada, morosa e desatualizada frente às demandas contemporâneas. O aumento do volume de informação e a necessidade de qualidade no atendimento tornam cada vez mais importantes o uso de critérios, padrões e tecnologias nas rotinas de trabalho. No caso do CEHFL esta necessidade começa a despontar, primeiro por nunca ter existido uma Gestão de Documentos em tal setor e segundo devido a desorganização vigente começar a comprometer a qualidade do trabalho.

Por isso a mola propulsora que gerou a idéia deste projeto foi a observação direta da rotina do setor Centro de Estudos do Hospital Federal da Lagoa. Nesse cenário foi detectada uma problemática no manuseio e preservação dos documentos; tanto dos documentos correntes quanto dos de guarda permanente. Na verdade não há uma padronização política no que se pode descartar e manter. Outro problema verificado é a capacidade limitada do local para a guarda desses documentos; as estantes estão todas ocupadas e com o crescente acúmulo de novas pastas, existirá num futuro próximo a dificuldade de espaço. Além de tais fatores ainda contamos com a deterioração dos documentos antigos que começam a rasgar e amarelar.

A mudança deste cenário é viável, como foi construída ao longo deste trabalho. Há uma diversidade de opções, desde as mais simples e imediatas às mais elaboradas com o intuito de ampliar tal projeto para outros setores do hospital. No entanto, por tratar-se de um órgão público, pode ser que existam resistências de pessoas que não queiram se atualizar, que não queiram se comprometer ou que possuam uma visão imediatista e não vêem este projeto como prioridade. Por isso, é necessário que a equipe de trabalho seja participante, multidisciplinar, comprometida e disposta a fazer um trabalho conjunto e de qualidade. Este apoio com certeza será fundamental.

A melhor opção de solução encontrada para este caso foi a implantação de ferramentas GED para este setor. O Gerenciamento Eletrônico de Documentos pode melhorar o trabalho do CEHFL, possibilitando a busca de documentos antigos com maior rapidez, armazenando seus documentos mais importantes e proporcionando a liberação do espaço utilizado para a guarda das pastas, assim como mostrar que é necessária a modernização de estruturas do Serviço Público, especialmente as que lidam com documentos comprobatórios.

O Estudo de Viabilidade foi etapa fundamental para colher dados para a implementação deste projeto, visto que por meio de sua análise foram detectadas as ferramentas GED certas para a necessidade do setor e também condizentes com as melhores opções disponíveis, tendo em vista a qualidade.

Sugestões de *softwares* GED foram mencionadas, levando em conta a melhor apresentação de suas ferramentas no site, na facilidade de manuseio pelo usuário e manutenção e assistência da empresa. Lembramos que para exploração adequada de cada software se faz necessário o agendamento da visita técnica da empresa para demonstração, a confecção do orçamento e a análise conjunta da diretoria do CEHFL e do pessoal de Informática e Biblioteconomia. Este último processo não foi abrangido neste trabalho, pois faz parte da próxima etapa, da implantação propriamente dita.

Assim, ainda em referência ao Estudo de Viabilidade, verificou-se a necessidade da implantação de uma tabela de temporalidade para que a gestão dos documentos seja feita de maneira padronizada, organizada, levando em conta a importância legítima do documento.

A melhor sugestão encontrada para implantação do projeto de GED foi mencionar algumas empresas que vendem a licença do *software* e também oferecem o serviço de implantação, caso o setor prefira não adquirir os equipamentos necessários. Deixamos em aberto estas opções para que a equipe que será instalada para o projeto possa escolher e opinar.

Foi também importante mostrar que o Bibliotecário está apto a gerir um projeto de implantação de GED, assim como outros projetos correlatos, pois a formação diferenciada que a Universidade Federal do Rio de Janeiro proporciona na área de gestão, abre as portas do mercado para novas atuações que o Bibliotecário como profissional da informação pode perfeitamente se inserir.

REFERÊNCIAS

BALDAM, Roquemar de Lima; CAVALCANTI, Marcos; VALLE, Rogério. **GED: Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. São Paulo: Érica, 2002.

CONCEIÇÃO, Alexandre Rita. **Aplicabilidade do Gerenciamento Eletrônico de Documentos – GED no âmbito da Embrapa Meio Ambiente**. 2007. 140 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Convênio Universidade Federal Fluminense, Instituto de Arte e Comunicação Social, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Rio de Janeiro, 2007. Disponível em: <
http://biblioteca.universia.net/html_bura/ficha/params/title/aplicabilidade-do-gerenciamento-eletr%C3%B4nico-documentos-ged-%C3%A2mbito-da-embrapa-meio/id/33723452.html>. Acesso em 16 jun. 2011.

DINSMORE, Paul; SILVEIRA NETO, Fernando Henrique. **Gerenciamento de projetos e o fator humano: conquistando resultados através das pessoas**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2005.

DINSMORE, Paul; SILVEIRA NETO, Fernando Henrique. **Gerenciamento de projetos: como gerenciar seu projeto com qualidade dentro do prazo e custos previstos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2004.

PAES, Marilena Leite. **Arquivo: teoria e prática**. 3. ed. rev. e aum. Rio de Janeiro: Editora FGV, 1997.

PAIM, Rafael. Et al . **Gestão de Processos: pensar, agir e aprender**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

RODRIGUES, Ana Márcia Lutterbach. A teoria dos arquivos e a gestão de documentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.11, n.1, p.102-117, jan./abr. 2006. Disponível em:
 <<http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/viewFile/449/260>>. Acesso em 21 jun. 2011.

RONDINELLI, Rosely Curi. **Gerenciamento arquivístico de documentos eletrônicos: uma abordagem teórica da diplomática arquivística contemporânea**. 4. ed. Rio de Janeiro: Editora FGV, 2005.

RUSSO, Mariza. **Fundamentos em Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Rio de Janeiro: E-papers Serviços Editoriais, 2010.

SANTOS, Flaviane Cezar; CHARÃO, Andrea Schwertner; FLORES, Daniel. **Análise de Produtos para Gerenciamento Eletrônico de Documentos**. CINFORM, 2006. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/iv_anais/artigos/TEXT009.HTM>. Acesso em: 20 jun. 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 3. ed. rev. atual. Florianópolis: Laboratório de Ensino a Distância da UFSC, 2001.

VALENTIM, Marta Pomim (Org.). **Profissionais da Informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis, 2000.

VARGAS, Ricardo Viana. **Gerenciamento de projetos: estabelecendo diferenciais competitivos**. 6. ed. atual. Rio de Janeiro: Brasport, 2005.

APÊNDICE – ESQUEMAS COM A MODELAGEM DOS PROCESSO DO CEHFL

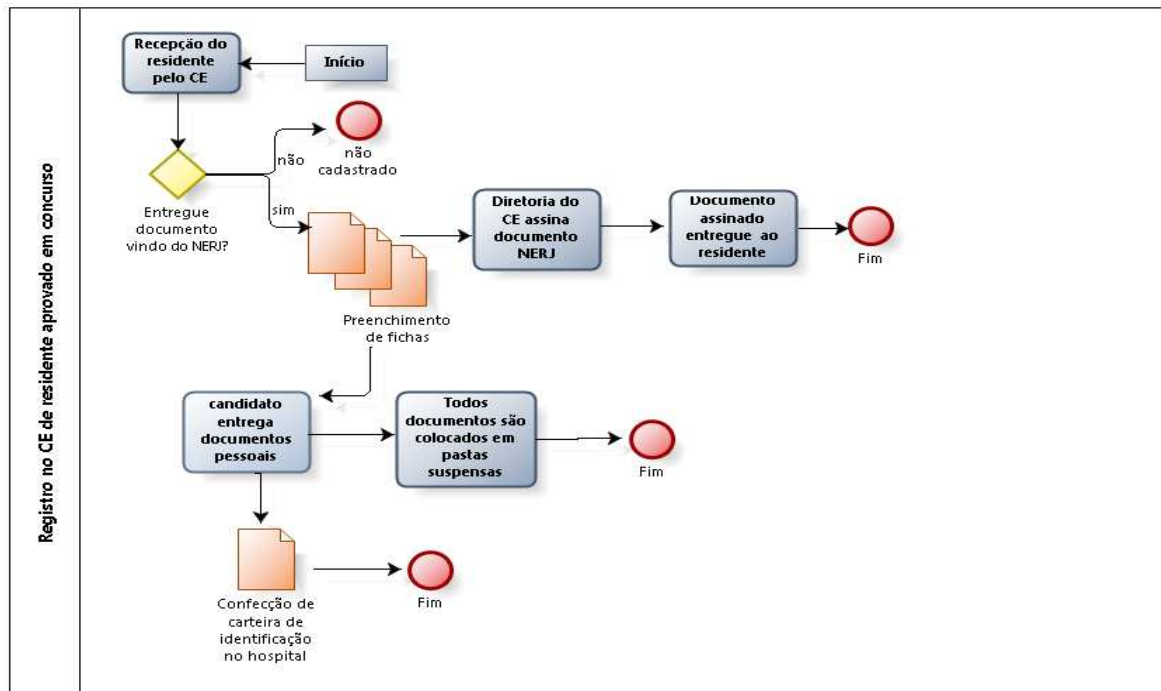


Figura 1 – Registro dos Residentes no Centro de Estudos

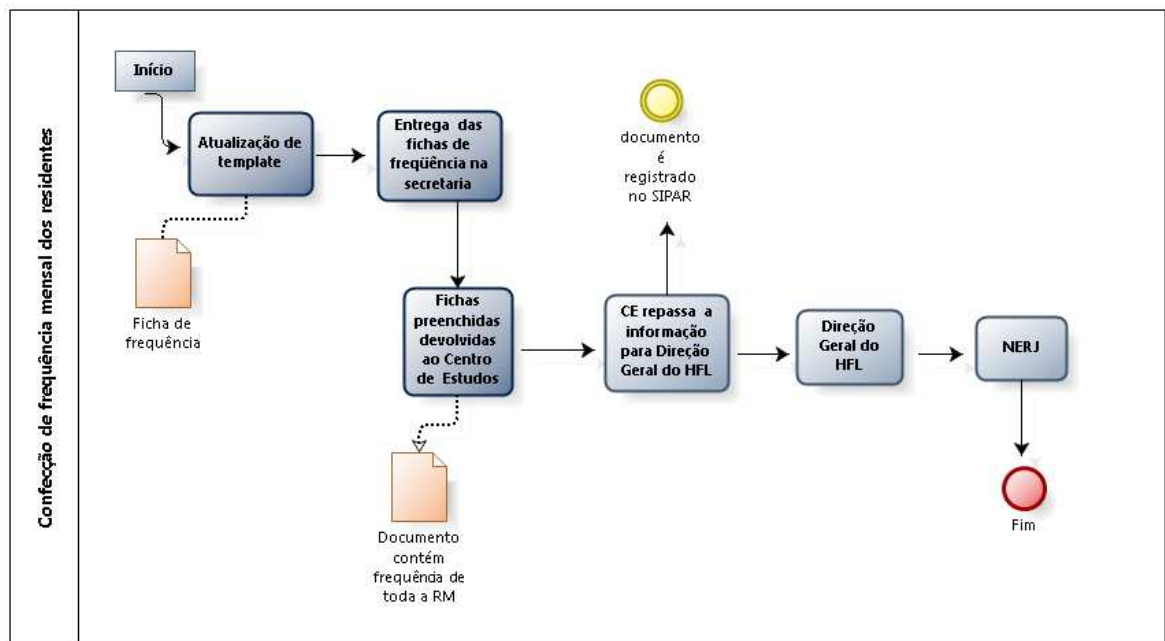


Figura 2 - Confeção de Frequência Mensal dos Residentes

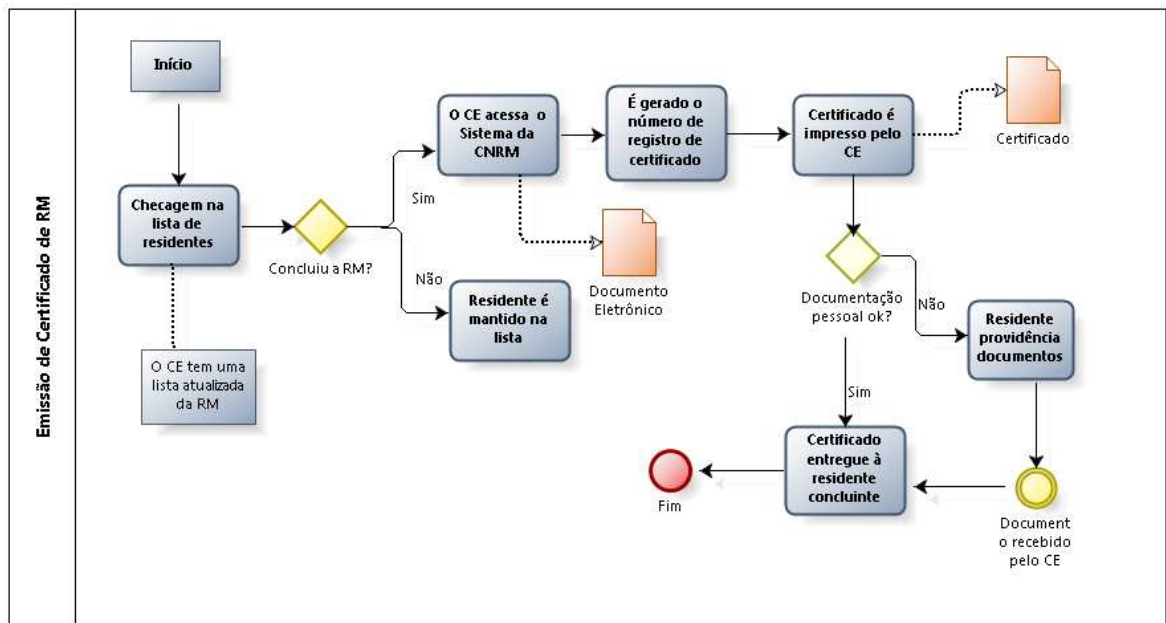


Figura 3 - Emissão de Certificado de Conclusão de Residência Médica